



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y calidad de atención de salud del  
departamento de obstetricia y ginecología del Hospital  
Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA**

**SALUD**

**AUTORAS:**

Bach. ZAMBRANO OCHOA, Lita Edme

Bach. CUCHULA PALOMARES, Gretty

**ASESOR:**

Dr. PALOMINO TORRES, Edgardo Felix

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2018**

## RESUMEN

La actual tesis lleva por título “Satisfacción laboral y calidad de atención de salud del departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018”, asumió como importancia principal asemejar la relación que existe entre la satisfacción laboral y calidad de atención de salud del departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, 2018; La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional; la muestra estuvo conformada por 62 personales de salud y 77 usuarias atendidas en el departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica. Los efectos conseguidos fueron: el 67.7% de los encuestados expresan que el personal de salud tiene un grado de satisfacción media con su trabajo, al igual que los usuarios que perciben una calidad de atención media, asimismo, el 54.8% de los encuestados refieren que el personal de salud se encuentra grado de satisfacción media con su trabajo y los usuarios aseguran que la estructura se encuentra en una calidad media. En conclusión, Se pudo determinar que existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en salud en el departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, siendo el grado de satisfacción media en cuanto al vínculo con el trabajo, con los jefes y colegas, encontrando una relación significativa entre ambas variables.

**Palabras claves:** Satisfacción labora, calidad de atención, estructura, proceso, resultado, trabajo, jefes, colegas, salario

## ABSTRACT

This thesis is entitled "Job satisfaction and quality of health care of the department of obstetrics and gynecology of the Regional Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018", had as main objective to identify the relationship between job satisfaction and quality of care health of the department of obstetrics and gynecology of the Regional Hospital Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, 2018; The research was of applied type, correlational descriptive level; the sample consisted of 62 health personnel and 77 patients attended in the department of obstetrics and gynecology of the Regional Hospital Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica. The results obtained were: 67.7% of the respondents expressed that the health personnel have a medium degree of satisfaction with their work, as well as the users who perceive a quality of average attention, also, 54.8% of the respondents report that the health personnel is satisfied with their work and the users assure that the structure is of medium quality. In conclusion, It was determined that there is a relationship between job satisfaction and the quality of health care in the obstetrics and gynecology department of the Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica Regional Hospital, with the average satisfaction level in terms of the link with work, with bosses and colleagues, finding a significant relationship between both variables.

**Keywords:** Work satisfaction, quality of attention, structure, process, result, work, bosses, colleagues, salary